

Baromètre de la digitalisation du commerce physique en Nouvelle-Aquitaine.

DIGITALISATION : Un fonctionnement encore largement artisanal.



Des outils de gestion encore peu présents

40%

n'utilisent pas de logiciel d'encaissement

61%

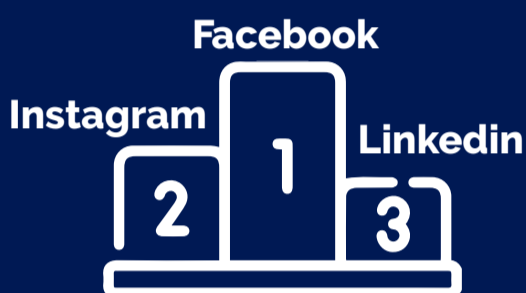
n'utilisent pas d'ERP

66%

n'utilisent pas de CRM

Visibilité et Réseaux sociaux : la porte d'entrée pour le digital ?

61% possèdent une page Google My Business.



86% utilisent au moins un réseau social dans le cadre de leur activité commerciale.

Marketplace : Une pratique encore peu adoptée

36% des commerçants sont présents sur une Marketplace.

« J'ai mis des produits en vente sur une marketplace mais je n'y ai jamais (ou très peu) vendu. »

« Je trouve que le coût de la marketplace que j'utilise pénalise trop ma marge. »

« J'ai mis des produits en vente sur une ou plusieurs marketplaces il y a quelques temps mais je n'ai jamais mis à jour mon catalogue. »

E-commerce et vente en ligne

69,2% possèdent un site internet.

19% un site e-commerce.

« Cela permet de toucher tout type de personnes, sans limitation géographique, mais cela demande énormément de temps en amont pour la réalisation des fiches produits et des pages d'accueil. »

« Le site ne tourne pas et me coûte plus qu'il ne rapporte. »

« Les clients me trouvent beaucoup grâce à internet, et ils suivent quotidiennement mon activité sur les réseaux sociaux ce qui entretient bien la relation. »

TOP 3

des moyens de livraison plébiscités

Click & Collect

Colissimo

Par soi-même

Des difficultés perçues pour se digitaliser



69% déclarent rencontrer une difficulté pour digitaliser leur activité.

Seuls **25%** ont utilisé une aide pour la digitalisation. **25%** expriment clairement un besoin en formation.

Attentes de formation



Les entreprises les plus « digitalisées » déclarent avoir autant de besoins en formation que celles « en voie de digitalisation. »

Présentation de l'échantillon des répondants

Collecte de données réalisées par questionnaire adressé par e-mail : 964 répondants.

Type de commerce

77% de commerçants indépendants.

66% ont une surface de vente de -100 m^2.

63% ont une surface de stockage de -50 m^2.

44% des commerçants sont seuls pour gérer leur activité.

42% ont entre 2 et 5 salariés.

86% des entreprises réalisent moins de **10%** de leur CA avec le e-commerce.

63% font moins de 250.000€ CA.



Secteurs d'activité les plus représentés :

